

# Digitala inköp

Område Vård och omsorg

## Innehåll

|   |          |
|---|----------|
| <b>Inledning</b> .....  | <b>3</b> |
| Målsättning .....   | 3        |
| Avgränsning.....  | 3        |
| Syfte .....   | 3        |
| <b>Skälig levnadsnivå</b> .....   | <b>4</b> |
| <i>Avslag på ansökan</i> .....  | 4        |
| <b>Ansvar</b> .....   | <b>4</b> |
| Den enskildes eget ansvar.....  | 4        |
| <i>Användarkonto / medlemskap</i> .....                                     | 4        |
| <i>Säker betalningslösning för digitala inköp</i> .....                     | 5        |
| Utförarens ansvar .....   | 5        |
| <i>Lokal rutin för hanteringen av digitala inköp</i> .....                  | 5        |
| <i>Kompetens</i> .....  | 5        |
| <i>Uppstart av digitala inköp</i> .....                                     | 5        |
| <i>Genomföra digitala inköp</i> .....                                       | 5        |
| <i>Hemleverans av beställda varor</i> .....                                 | 5        |
| <i>När den enskilde inte kan ta emot och plocka upp varorna själv</i> ..... | 5        |
| När digitala inköp med hemleverans inte kan genomföras .....                | 6        |
| <i>Inom befintligt uppdrag om inköp</i> .....                               | 6        |
| <i>Anpassat uppdrag om inköp</i> .....                                      | 6        |
| <i>Hantering av livsmedel</i> .....   | 6        |
| <b>Ersättning</b> .....   | <b>6</b> |

**Styrdokument Handlingstyp:** Riktlinje digitala inköp

**Beslutas av:** Förvaltningsdirektör, Socialförvaltningen

**Fastställsedatum:** 7 December 2023

**Dokumentansvarig:** Anna-Stina Lander

**Revideras:** Vid behov

## Inledning

Vård och omsorgsnämnden har, utifrån Riktlinjen *Handläggning, genomförande och uppföljning enligt socialtjänstlagen*, beslutat att det bedöms som skäligt att erbjuda stöd med att skaffa varor och tjänster genom digitala inköp och hemkörning av beställda varor.

Digitala inköp gäller samtliga inköp, exempelvis matvaror, apoteksvaror<sup>1</sup>, kläder eller annat som den enskilde behöver köpa. Den enskilde väljer om inköp ska genomföras från en eller flera olika butiker och betalar själv för eventuell plock- och leveransavgift.

Riktlinjen avser hur interna och externa utförare ska hantera och utföra insatsen digitala inköp.

## Målsättning

Alla med beslut om inköp ska få behovet tillgodosett genom digitalt inköp med hemleverans från butik.

## Avgränsning

Denna riktlinje beskriver inte de individuella lösningar som kan behövas i de fall där digitala inköp inte är möjligt för att tillgodose behovet. I dessa fall ska utföraren alltid kontakta biståndshandläggare för att få ett anpassat uppdrag.

## Syfte

Syftet med denna riktlinje är att:

- säkerställa en likvärdig kvalitet i hantering och utförandet av digitalt inköp *samt*
- beskriva ansvarsfördelningen mellan aktuella aktörer.

---

<sup>1</sup> Undantag från digitala inköp finns för apoteksvaror exempel vid nyinsatta mediciner eller kylvaror/ narkotikaklassad medicin, se sidan 6.

## Skälig levnadsnivå

Generellt bedöms det som skälig levnadsnivå att få inköp från en butik som erbjuder digitala inköp med hemleverans till den enskildes adress.

Önskemål om att i stället få inköp utfört manuellt<sup>2</sup> eller att varor beställs digitalt och utföraren hämtar vid ett utlämningsställe beviljas inte, om det finns en butik som erbjuder hemleverans.

Inköp från en särskild matbutik som inte erbjuder digitala inköp med hemleverans bedöms som utöver skälig levnadsnivå, om det finns en annan butik som erbjuder digitala inköp med hemleverans.

Inköp av ett särskilt märke på en vara bedöms utöver skälig levnadsnivå, då behovet kan tillgodoses till en skälig levnadsnivå med en likvärdig vara av ett annat märke, från en butik som erbjuder digitala inköp.

### Avslag på ansökan

Ansökan om stöd där bedömningen är att behovet kan tillgodoses på annat sätt till en skälig levnadsnivå avslås.

## Ansvar

### Den enskildes eget ansvar

Den enskilde ansvarar själv för sina kontanta medel och värdehandlingar. Om den enskilde på grund av funktionsnedsättning, sjukdom eller annan orsak inte klarar detta kan ställföreträdare i form av anhöriga eller god man, förvaltare, eller fullmaktsinnehavare ta över ansvaret. Utföraren ska inte som juridisk person ta ansvar för en privatpersons kort- och kontouppgifter.

Den enskilde ansvarar själv för hantering av eventuella leveransproblem som kan uppstå. Vid behov kan utföraren ge stöd till den enskilde vid felleveranser, reklamationer eller liknande situationer.

För att kunna få stöd med digitala inköp behöver den enskilde själv eller ställföreträdare<sup>3</sup> förbereda följande:

### Användarkonto/medlemskap

För att kunna genomföra ett digitalt inköp behöver den enskilde skapa ett användarkonto/medlemskap hos den butik denne vill handla från.

För att skapa ett användarkonto/medlemskap behöver den enskilde:

- **legitimera sig**, antingen i en fysisk butik eller på butikens hemsida. I första hand ska detta utföras av den enskilde alternativt en ställföreträdare. Personer som inte har en ställföreträdare kan ledsagas till

<sup>2</sup> Med manuella inköp menas att utföraren går till en fysisk butik för att köpa varor

<sup>3</sup> Till exempel anhörig ställföreträdare, framtidsfullmakt, god man eller förvaltare

butik vid ett tillfälle för att teckna användarkonto/medlemskap i vald butik.

- ha tillgång till ett **e-postkonto**. Om den enskilde inte har tillgång till ett e-postkonto ska i första hand ställföreträdare och i andra hand personal från utföraren assistera i att skapa ett personligt e-postkonto.
- säkerställa att det finns tillgång till ett **mobilnummer** för att registrera ett användarkonto/medlemskap.

### **Säker betalningslösning för digitala inköp**

De olika butikerna erbjuder olika betalningslösningar för digitala inköp. Den enskilde eller ställföreträdare behöver säkerställa att den enskilde har en betalningslösning som han eller hon kan använda. Utföraren ska inte ha åtkomst till den enskildes e-legitimation (exempelvis BankID). Om den enskilde inte klarar att själv hantera sina koder bör faktura eller betalning med ett butikskort eller bankkort med en begränsad summa pengar användas.

## **Utförarens ansvar**

### **Lokal rutin för hanteringen av digitala inköp**

Utföraren ska ha en lokal rutin som beskriver hur den praktiska hanteringen av digitala inköp ska ske utifrån denna riktlinje och Örebro kommuns övergripande *Riktlinje för hantering av brukares privata medel*.

Utförarens lokala rutin ska även beskriva hur inköp ska ske när normala förutsättningar för digitala inköp inte finns, exempelvis om mobilnätet ligger nere eller om vald leverantörs hemsida inte fungerar.

### **Kompetens**

Utföraren ska säkerställa att medarbetare har kompetens att utföra digitala inköp.

### **Uppstart av digitala inköp**

Utföraren ansvarar för att stötta den enskilde att välja en butik som erbjuder hemleverans och passar de individuella önskemålen.

Om den enskilde inte själv klarar av att skapa ett e-postkonto eller registrera användarkonto/medlemskap i vald butik kan utföraren behöva stötta med även de momenten.

### **Genomföra digitala inköp**

Inköpet kan vid behov inrymma att inventera vad som behöver handlas, planera kommande måltider och skriva en inköpslista. Utföraren har med sig dator eller surfplatta till de som inte har egen utrustning och genomför inköpet digitalt tillsammans med den enskilde.

### **Hemleverans av beställda varor**

I första hand tar den enskilde emot sina beställda varor och packar själv upp dem.

### **När den enskilde inte kan ta emot och plocka upp varorna själv**

I de fall som den enskilde behöver stöd med att ta emot leveransen och packa upp varorna kan utföraren behöva lämna sina kontaktuppgifter till leverantören.

Detta för att leveranstiden behöver planeras till när utföraren kan möta upp leverantören. I sådana fall ska den enskilde samtycka till att utföraren får ta emot sms om leveranser innan den uppgiften kan lämnas ut. Samtycket ska dokumenteras i verksamhetssystemet.

## När digitala inköp med hemleverans inte kan genomföras

### Inom befintligt uppdrag om inköp

Inköp kan behöva utföras manuellt inom ramen för befintligt uppdrag om:

- nyinsatta eller restnoterade mediciner förskrivs till personen som inte är inskriven i hemsjukvården och hemleverans inte kan inväntas.
- person som inte är inskriven i hemsjukvården har mediciner där inte hemleverans kan användas (till exempel kylvaror eller narkotikaklassat).

### Anpassat uppdrag om inköp

När individuella lösningar behövs ska biståndshandläggare alltid kontaktas så att utföraren får ett anpassat uppdrag. Exempelvis om:

- ingen butik levererar till den adress där den enskilde bor
- manuella kompletteringsinköp behövs hos en person som har mer omfattande behov än vad som kan tillgodoses med veckohandling
- personen har betalningsanmärkningar och därför inte kan skapa användarkonto, bli medlem hos någon butik eller varken kan få faktura eller skaffa annat betalningsalternativ för digitala inköp.

### Hantering av livsmedel

Om det sker mellanförvaring av kassar med livsmedel i utförarens lokaler av någon anledning kan det medföra att utföraren behöver registrera sig som livsmedelsverksamhet. Utföraren behöver då kontakta miljö- och stadsbyggnadsförvaltningen, Miljöavdelningen, Örebro kommun för mer information.

## Ersättning

Utföraren ersätts för de kunder som har beslut om inköp. Mer information om ersättning och registrering av insatser finns i styrdokumentet *Regler för registrering och ersättning inom service*.